

พันธะสัญญา

การให้บริการประชาชน

สถานีตำรวจภูธรนางรอง



พันธะสัญญาการให้บริการประชาชน

สถานีตำรวจภูธรนาrong

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านต่างๆ ตั้งแต่ แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบ วิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และอนาคต อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหายาเสพติด และการแก้ไขปัญหาคriminalité ของประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น ๓ ส่วน ใหญ่ๆ คือ ส่วนที่ ๑ เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบัน ที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศ และการสร้างพันธะสัญญาโดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ แต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเร่งด่วน ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๓/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย.๔๕ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และ คณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานี ตามสภาพแวดล้อม และปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ

เอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร.ดังกล่าว โดยครอบคลุมกิจกรรมในงานด้านต่าง ๆ ทั้ง ๖ ด้านข้างต้น คณะทำงานได้ทำการศึกษา และกำหนดกรอบกิจกรรมในเบื้องต้นไว้เพียง ๔ ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการและอำนวยการ และงานจราจร ที่มีความพร้อม ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูล อำนวยการสถานีตำรวจ และงานสืบสวน ที่มีลักษณะงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในของ ตร.เอง อีกทั้งขั้นตอนปฏิบัติยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่ง ตร.จะได้ศึกษาและกำหนดกรอบกิจกรรมในงานด้านดังกล่าวเพิ่มเติมไว้ในภายหลัง โดยสาระสำคัญในเอกสารนี้ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

วิธีการกำหนดพันธะสัญญาของสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชนตามกรอบกิจกรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรอบกิจกรรมงานด้านต่างๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดกรอบกิจกรรมของสถานีตำรวจที่จะต้องนำไปกำหนดพันธะสัญญา ให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติโดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานีให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้ระบบการทำงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติเพื่อให้บริการประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ มีด้วยกัน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. งานธุรการและอำนวยการ
๒. งานป้องกันปราบปราม
๓. งานจราจร
๔. งานสอบสวน
๕. งานสืบสวน

พันธะสัญญาของงานธุรการและอำนวยการ

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑.การขอตรวจสอบประวัติสมัครงานหรือเข้าศึกษาต่อ	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือและกรอกข้อความ ในเอกสาร ๒. ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร ๓. แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ	ภายใน ๑๕ วัน	ประชาชนสามารถถือเอกสารไปตรวจสอบพร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติฯด้วยตนเองได้ หรือส่งทางไปรษณีย์ด่วนมาก็ได้
๒. การขออนุญาตเล่นจ๊ว	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับการแสดงจ๊ว ๒. ส่งบทรการแสดงไปตรวจสอบที่สันติบาล ๓. รับผลการตรวจพบแปลจากสันติบาล ๔. แจ้งผลการพิจารณา	ภายใน ๗ วัน	
๓. การขอต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	๑. พบเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้อง ๒. ชำระเงินค่าธรรมเนียม ๓. ลงรายการต่ออายุในใบสำคัญฯ ๔. ออกใบเสร็จรับเงิน ๕. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๓๐ นาที	
๔. แจ้งย้ายภูมิลำเนาคนต่างด้าว (ทั้งกรณีย้ายออกและย้ายเข้า)	๑. นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และสำเนาทะเบียนบ้านมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒. เขียนคำร้อง ๓. เจ้าหน้าที่ธุรการลงรายการในใบสำคัญฯ ๔. นายทะเบียนลงนาม ๕. (กรณีย้ายเข้า) ทำบันทึกขอรับเอกสารต้นเรื่องของคนต่างด้าวจากสถานี่ตำรวจเดิม	ภายใน ๓๐ นาที	
๕. ขอปิดรูปถ่ายคนต่างด้าวเมื่อครบระยะ ๕ ปี	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการ พร้อมภาพถ่ายขนาด ๒ นิ้ว จำนวน ๔ รูป ๒. เขียนคำร้อง ๓. เจ้าหน้าที่ประทับตรา ๔. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๓๐ นาที	
๖. การแจ้งการตายของคนต่างด้าว	๑. นำใบสำคัญประจำคนต่างด้าวและใบมรณะบัตรพบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒. หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ๓. นายทะเบียนลงนาม ๔. ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.สตร.

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๗. ขอแปลงสัญชาติคนต่างด้าว	๑. เมื่อคนต่างด้าวได้รับราชกิจจานุเบกษา ให้แปลงเป็นสัญชาติไทยได้แล้วมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒. หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ๓. นายทะเบียนลงนาม ๔. ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.สตร.
๘. การรับใบแทนใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวที่ชำรุดหรือสูญหาย	๑. นำหลักฐานใบแจ้งความสูญหายหรือชำรุดพร้อมถ่ายภาพ และสำเนาทะเบียนบ้านพบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๒. เจ้าหน้าที่ธุรการออกใบเสร็จ สอบปากคำตรวจสอบเอกสารและออกเล่มใบสำคัญ ๓. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๙. ขอรับใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวใหม่ (ภายใน ๗ วัน)	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญถิ่นที่อยู่และหนังสือแจ้งนายทะเบียนท้องที่จากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแล้วยื่นคำร้องชำระค่าธรรมเนียม ๒. ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ๓. ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔. เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ให้นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.สตร.
๑๐. ขอรับใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวใหม่ (เกินกำหนด ๗ วัน)	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญ ๒. ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ๓. ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔. เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ ๕. นายทะเบียนลงนาม ๖. ส่งปลายนิ้วไปสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ วัน	๑. หน่วยรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองคือ งาน ๔ กก.๑ ตม.สตร. ๒. ถ้าคนต่างด้าวเป็นผู้เยาว์(อายุไม่เกิน ๑๖ปี) ต้องเพิ่มขั้นตอนการพิมพ์ลายนิ้วมือและสอบปากคำผู้ปกครองพร้อมตรวจสอบหลักฐานยืนยันความถูกต้องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองก่อน

พันธะสัญญาของงานป้องกันปราบปราม

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การบริหารงานสายตรวจ	องค์ประกอบในการบริหารงานสายตรวจประกอบด้วย - ห้องปฏิบัติการสายตรวจ - ข้อมูลในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรม - เครื่องมือสื่อสาร - แผนเผชิญเหตุ - แผนที่สถานภาพอาชญากรรม - ตำรวจสายตรวจที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี - ความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสาร - ผู้บังคับบัญชาอำนวยการในพื้นที่	สถานีตำรวจต้องมีองค์ประกอบในการบริหารงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างครบถ้วน	- ตามสภาพความพร้อมของแต่ละสถานี - ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด
๒. ความพร้อมในการป้องกันปราบปราม	- การแบ่งเขตการตรวจ - การจัดประเภทสายตรวจ - การประกอบกำลังออกปฏิบัติงาน	สถานีมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามและให้บริการประชาชนตลอด ๒๔ ชม.	- ขนาดของพื้นที่ - กำลังฝ่ายป้องกันปราบปรามของสถานี - ความเหมาะสมต่อสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่และอาสาสมัครสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมปฏิบัติร่วมด้วย
๓. การระงับเหตุ / ให้บริการ	- เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับบริการ ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ต้องรีบเดินทางไประงับเหตุ และให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ตำรวจไประงับเหตุ หรือให้บริการตามที่ได้รับแจ้งภายในเวลาที่กำหนด	- ในเขตเทศบาลภายใน ๕ นาที - นอกเขตเทศบาลภายใน ๑๕ นาที - หากไม่สามารถไปถึงสถานที่เกิดเหตุภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้มีการบันทึกข้อขัดข้องและแจ้งเหตุกลับไปยังผู้แจ้งทราบ

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
			วิธีคำนวณเวลา ๑. เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้แจ้งติดต่อแจ้งเหตุ หรือขอรับบริการมายังตำรวจ จนกระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปยังจุดเกิดเหตุ หรือจุดที่ให้บริการ ๒. ช่วงเวลาที่ต้องคำนึง ก. ช่วงเวลาการรับแจ้งเหตุขณะที่ผู้แจ้งติดต่อกับพนักงานโทรศัพท์ครั้งแรก ข. ช่วงเวลาที่พนักงานโทรศัพท์ส่งข้อมูลการรับแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ (พนักงานโทรศัพท์แจ้งไปยังพนักงานวิทยุ พนักงานวิทยุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่สายตรวจ ค. ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเดินทางไปยังจุดเกิดเหตุหรือจุดที่ให้บริการ ปัจจัยที่ควรคำนึง ๑. ขนาดและลักษณะพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ความสะดวกในการคมนาคม ๓. ความพร้อมของพนักงานวิทยุ พนักงานโทรศัพท์ และเครื่องมือสื่อสาร ๔. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแลยานพาหนะ ๕. สภาพการจราจรในช่วงเวลาต่าง ๆ ๖. อื่น ๆ ตามสภาพของพื้นที่

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๔. การควบคุมผู้ต้องหา	- การควบคุมผู้ต้องหา ผู้ต้องกักขัง บนสถานีตำรวจ (ในห้องควบคุม)	- ผู้ต้องหา /ผู้ต้องกักขัง จะได้รับการควบคุมอย่าง ปลอดภัยในห้องควบคุม ที่สะอาด (เหมาะสม)	- สิทธิตามกฎหมาย รัฐธรรมนูญ
๕. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุ ของสถานีตำรวจ	- ผู้แจ้ง โทรศัพท์แจ้งเหตุมายังสถานี - เจ้าหน้าที่โทรศัพท์รับข้อมูล	- การรับโทรศัพท์มาแจ้ง เหตุที่สถานีตำรวจจะจัด โทรศัพท์รับแจ้งเหตุไว้ โดยเฉพาะ จำนวน ๒ หมายเลข โดยใช้ระบบ คนตอบรับ	- สถานีต้องจัดโทรศัพท์ สำหรับแจ้งเหตุ (โทรเข้าได้อย่างเดียว) ไว้ให้บริการอย่างน้อย ๒ หมายเลข

พันธะสัญญาของงานจราจร

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรประจำทางแยก หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่น ทางแยกสำคัญ สถานศึกษา หรือย่านชุมชน	- มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำทางแยกสำคัญ และจุดสำคัญ เช่น หน้าตลาดสด สถานศึกษา ย่านชุมชน - ช่วงเวลาที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุด	- การจัดกำลังประจำทางแยกสำคัญแยกละอย่างน้อย ๒ นาย - การจัดกำลังประจำจุดสำคัญอย่างน้อย ๒ นาย - ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่ ๐๕.๓๐ - ๒๑.๐๐ น.	
๒. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร	- จัดสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวกด้านการจราจร - กรณีได้รับแจ้งอุบัติเหตุ/รถเสีย/ขอความช่วยเหลือ - การแก้ปัญหาการจราจรกรณีเร่งด่วนเฉพาะหน้าซึ่งประชาชนร้องขอให้ดำเนินการและต้องปฏิบัติทันที - การจัดสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวกการจราจร	- ช่วงเวลาที่จัดสายตรวจ (ตลอด ๒๔ ชม.) - สายตรวจจราจรเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน ๕ นาที	ระยะเวลาในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุให้นับระยะเวลาตั้งแต่แจ้งโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ จนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดินทางไปพบผู้แจ้งหรือถึงที่เกิดเหตุ
๓. การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	- เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมออกใบสั่งและเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่แล้วนำใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บส่งให้เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ - ช่วงเวลาที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ทำการเปรียบเทียบปรับคดีประจำสถานี - นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบชำระค่าปรับและรับใบอนุญาตขับขี่คืน	ภายในเวลา ๑ ชั่วโมง สามารถชำระค่าปรับได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ (ประชาชนสามารถชำระค่าปรับออนไลน์ผ่านมือถือ แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย และเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย หรือ ชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ)	
๔. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจรทั่วไป	- พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ภายใน ๓ วันทำการ (กรณีต้องขอคำสั่งหรือประสานกับหน่วยอื่น)	

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๕. การอำนวยความสะดวกกรณีต้องขอใช้พื้นที่จราจร	- พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ภายใน ๕ วันทำการ (กรณีต้องขอกำลังหรือประสานกับหน่วยอื่น)	
๖. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจร กรณีต้องออกคำสั่ง หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร	- พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ - หัวหน้าสถานีพิจารณามีความเห็นเสนอ - ส่งเรื่องไปยังกองบังคับการ และกองบัญชาการเพื่อพิจารณา	ภายใน ๓๐ วันทำการ	

พันธะสัญญาของงานสอบสวน

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๑. การแจ้งเอกสารหาย	๑. พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน เพื่อ เขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย ๒. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึก ประจำวันในข้อที่รับแจ้ง ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมอบ สำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง	ภายใน ๑๐ นาที	นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่ รับแจ้ง
๒. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง	๑. นำใบสั่งพบพนักงานสอบสวน เพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ ๒. ชำระค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบ ปรับ รับใบเสร็จและใบอนุญาตขับขี่ (ประชาชนมีทางเลือกที่จะสามารถใช้ บริการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์)	ภายใน ๑๕ นาที	
๓. การขอสำเนาบันทึกประจำวัน เกี่ยวกับคดี	๑. ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาบันทึก ประจำวันต่อพนักงานสอบสวน ๒. เมื่อหัวหน้าสถานีพิจารณาแล้ว มีความเห็นอนุญาต ๓. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันสำเนา บันทึกประจำวัน ให้นายตำรวจสัญญาบัตร รับรองสำเนาถูกต้อง มอบให้กับผู้แจ้ง	ภายใน ๓๐ นาที	
๔. การแจ้งความร้องทุกข์	๑. พบพนักงานสอบสวน แจ้งรายละเอียดข้อเท็จจริง/ สอบปากคำ ๒. เจ้าหน้าที่เสมียนคดี ลงบันทึก	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๕. การขอถอนคำร้องทุกข์	๑. พบพนักงานสอบสวนเวอร์เจ้าของ คดี หรือร้อยเวรตรวจสอบเอกสารที่ เกี่ยวข้อง ๒. พนักงานสอบสวนตรวจสอบคดี และอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี ๓. บันทึกปากคำและลงลายมือชื่อใน สมุดบัญชียึดและรักษาทรัพย์(กรณียึด ของกลาง) ลงบันทึกประจำวันบันทึก การถอนคำร้องทุกข์ คดีความผิด อันยอมความได้	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๖.. การแจ้งความเป็นหลักฐาน กรณีไม่เกี่ยวกับคดี	๑. พนักงานสอบสวนซักถาม รายละเอียดข้อเท็จจริงและตรวจสอบ หลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบาย ข้อกฎหมาย ๒. ลงบันทึกประจำวัน	ภายใน ๑ ชั่วโมง	

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๖. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	- ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำหลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ ภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานตำรวจ - พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วน - บันทึกสัญญาประกันและมีความเห็นควร หรือไม่ควรอนุญาต ให้ประกัน - ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาต ให้ประกัน - ในกรณีที่อนุญาตให้ออกหลักฐานรับหลักประกันและสัญญาประกันคู่ฉบับมอบให้นายประกัน - เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวัน เพื่อปล่อยตัว หรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหา กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจส่งปล่อยตัวได้ให้พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราว	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๗. การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันตัวผู้ต้องหา	- นำหลักฐานรับหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหา ต่อพนักงานสอบสวน - พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุดหรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้ - พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ถอนสัญญาประกัน - เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงบันทึกประจำวันและมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกัน ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน	ภายใน ๑ วัน	

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
๘. การตรวจสอบสภาพรถในคดีจราจร	- พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไปตรวจสภาพหรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวนให้ปรากฏความรู้ ความชำนาญในเรื่องนั้นไว้ด้วย	ภายใน ๑ วัน	
๙. การคืนของกลางกรณีศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดไม่รับ หรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน	- นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องพบพนักงานสอบสวน - พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐาน และพิจารณามีความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง - ลงบันทึกประจำวันคืนของกลางและลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชียึด และรักษาทรัพย์	ภายใน ๒ ชั่วโมง	
๑๐. การแจ้งความคืบหน้าของคดี	- พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหาย	ภายใน ๑ เดือน จนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น	
๑๑. การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจทราบการจับกุม เมื่อผู้ถูกจับร้องขอ	- เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้งหรือประสานงานตำรวจท้องที่ที่ญาติ หรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีภูมิลำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	

พันธะสัญญาของงานสืบสวน

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	พันธะสัญญา	ภายใต้กรอบ
การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติการณ์บุคคล)	- พบเจ้าหน้าที่ / ยื่นเอกสาร - เจ้าหน้าที่ลงควบคุมเอกสารใน สารบบ / เสนอหัวหน้าสถานี - สอบปากคำพยาน / เสนอหัวหน้า สถานีลงนาม - แจงให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๓ วันทำการ	